

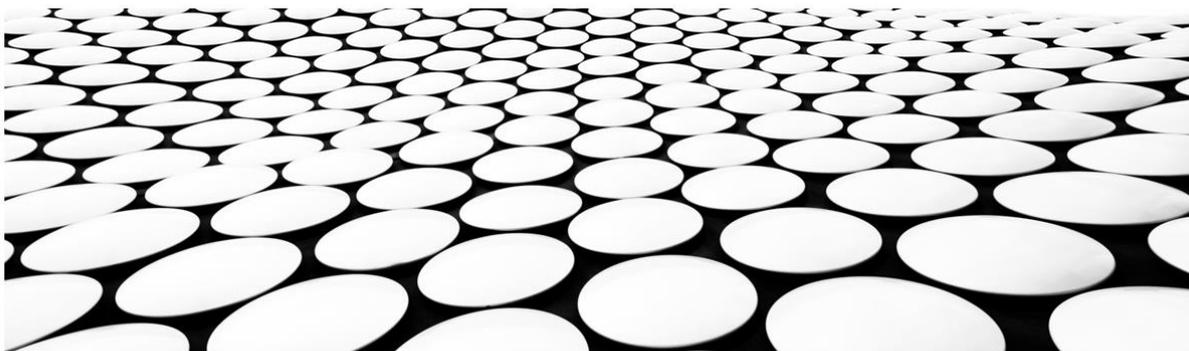
Employé/e de commerce CFC

# Guide pour la formation commerciale initiale dans la Branche Commerce

---

## GUIDE

POUR LA FORMATION COMMERCIAL INITIALE DANS LA BRANCHE COMMERCE



Le présent guide est valable pour les apprentis débutant leur formation en août 2023.

Branche Commerce  
Viaduktstrasse 8  
Case postale  
4010 Bâle

Tel. 061 202 94 45  
[www.branche-commerce.ch](http://www.branche-commerce.ch)

Version 20.07.2023

## Table des matières

---

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 But du présent guide</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI</b> 3	
1.3 Abréviations .....	4
<b>2. Aperçu de la formation initiale d'employé de commerce</b> .....	<b>5</b>
2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation .....	5
2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage.....	6
<b>3. Formation en entreprise</b> .....	<b>7</b>
3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel .....	7
3.2 Mandats pratiques en entreprise .....	9
3.3 Grilles de compétences.....	12
3.4 Dossier de formation / portefeuille personnel .....	13
3.5 Preuve de compétences en entreprise, rapport de formation et entretien de qualification .....	14
<b>4. Cours interentreprises</b> .....	<b>17</b>
<b>5. École professionnelle</b> .....	<b>18</b>
<b>6. Procédure de qualification</b> .....	<b>20</b>
6.1 Note d'expérience .....	20
6.2 Procédure de qualification en entreprise .....	21
6.3 Calcul des notes .....	21
<b>7. Annexe</b> .....	<b>22</b>
7.1 Termes et explications.....	22
7.2 Aperçu des compétences opérationnelles.....	24
7.3 Compétences opérationnelles .....	25

---

### Remarque

Dans ce guide, nous entendons toujours tous les sexes lorsqu'il est question de formateur, d'apprentis et de formateur pratique.

# 1. Introduction

## 1.1 But du présent guide

Le présent guide se base sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation employé-e de commerce CFC du 16 août 2021 ainsi que sur les directives de mise en œuvre de la branche de formation et d'examens Commerce. Le présent guide donne une orientation pour la formation en entreprise des employés de commerce dans la branche Commerce avec début d'apprentissage en août 2023.

## 1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CI

### Formatrice professionnelle

La formatrice professionnelle est responsable de la formation professionnelle en entreprise des employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils aident les formateurs pratiques à former des apprentis au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formatrices professionnelles assument également les tâches des formatrices pratiques.

Tâches principales :

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Accompagnement des apprentis tout au long de leur formation initiale
- Organisation des interventions de travail (plans d'intervention)
- Participation et soutien lors des entretiens de qualification
- Contrôle et signature des rapports de formation et des preuves de compétences de l'entreprise
- Saisie des notes des contrôles de compétences en entreprise dans time2learn et transmission des notes (BDEFA2)

Exigences pédagogiques :

- Cours pour formateurs professionnels (selon la LFPr)
- Cours d'une journée pour formateurs pratiques (souhaité mais pas obligatoire)

### Formateur pratique

Les formateurs pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales :

- Formation des personnes en formation sur le lieu de travail
- Attribution et contrôle des mandats pratiques selon la planification des interventions
- Évaluation des mandats pratiques et évaluation externe des compétences acquises
- Entretiens de bilan et de développement avec l'apprenti
- Rédaction des rapports de formation et des attestations de compétences en entreprise
- Conduite des entretiens de qualification semestriels

Exigences pédagogiques :

- Cours d'une journée pour formateurs pratiques (souhaité mais pas obligatoire)

### **Formatrice CI**

Les formatrices CI dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation.

Tâches principales :

- Introduction des apprentis aux instruments de la formation initiale en entreprise
- Soutien dans l'acquisition de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques :

- Selon le règlement d'organisation des CIE de la branche Commerce
- Diplôme de formatrice professionnelle en tant qu'activité accessoire (souhaité mais pas obligatoire)

### **Spécialistes**

Forment les apprentis dans les domaines thématiques spécifiques.

Tâches principales :

- Soutien dans le développement de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques :

- Formation continue en pédagogie (souhaité mais pas obligatoire)

## **1.3 Abréviations**

BDEFA2	Base de données centrale des cantons pour la gestion des données et des notes
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CMSA	Compétences méthodologiques, sociales et personnelle
CO	Compétences opérationnelles
EP	École professionnelle
GC	Grille de compétences
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
MP	Maturité professionnelle
MP	Mandat pratique
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation
OrTra	Organisation du monde du travail (associations professionnelles, organisations de branche. etc.)
PC	Preuve de compétences
PlanFo	Plan de Formation
PQ	Procédure de qualification
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

## 2. Aperçu de la formation initiale d'employé de commerce

### 2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation

Les employés de commerce travaillent dans des entreprises d'orientations et de tailles diverses. Le contact avec les clients internes et externes ainsi qu'avec les fournisseurs caractérise le domaine d'activité, tout comme l'interaction avec d'autres groupes d'intérêts et les activités dans différents processus et déroulements. Dans ce contexte, les compétences opérationnelles sont d'une grande importance. L'accent est mis sur les cinq domaines de compétences suivants:



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

## 2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage

La formation dure en général trois ans et se déroule dans trois lieux de formation : entreprise, cours interentreprises et école professionnelle.



### Entreprise

Dans l'entreprise, la priorité est accordée à l'apprentissage et le travail au poste de travail. Des travaux pratiques concrets permettent d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice futur de la profession. Les compétences opérationnelles sont adoptées et documentées pendant le semestre à l'aide de mandats pratiques. Pendant le semestre, les compétences opérationnelles sont entraînées, mises en œuvre et documentées à l'aide de mandats pratiques. Les mandats pratiques élaborés sont évalués à l'aide des grilles de compétences (auto-évaluation et évaluation externe) et font ainsi l'objet d'une réflexion.

A la fin du semestre, la formatrice pratique établit le rapport de formation, la preuve de compétences en entreprise et mène l'entretien de qualification.

### Cours interentreprises

Dans les cours interentreprises, les apprentis acquièrent des connaissances sur les thèmes fondamentaux du commerce. Les cours interentreprises soutiennent la formation en entreprise, complètent la formation scolaire et déchargent ainsi les entreprises de leurs propres mesures de formation. Les entreprises déterminent l'ordre dans lequel les apprentis suivent les CIE (plus d'informations sur le site web).

### École professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. Outre les contenus d'apprentissage communs, il reste de la marge pour l'enseignement individualisé. Si l'apprenti poursuit ses études en vue de l'obtention de la maturité professionnelle, il suit deux jours de cours au cours des trois années d'apprentissage. (cf. chapitre 5).

### **3. Formation en entreprise**

L'objectif de la formation est de permettre aux apprentis de devenir des professionnels compétents, autonomes et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, le formateur dispose de différents outils de travail :

- Programme de formation / plan d'intervention individuel
- Mandats pratiques
- Grilles de compétences (auto-évaluation et évaluation externe)
- Rapport de formation, preuve de compétence en entreprise, entretien de qualification
- Documentation d'apprentissage / portefeuille personnel

#### **3.1 Programme de formation / plan d'intervention individuel**

Le programme de formation définit le contenu et le déroulement de la formation en entreprise.

La formatrice esquisse le plan de travail de l'entreprise : Quand l'apprenti sera-t-il dans quel service ? Qui sera sa formatrice pratique ou son formateur pratique ? Quels sont les travaux pour lesquels nous le formons et où ? En accord avec les formateurs pratiques, la formatrice professionnelle planifie ainsi pour chaque semestre l'intervention dans les différents services de l'entreprise. Dans ce plan d'intervention doivent également figurer les dates des entretiens pour les bilans de compétences, l'entretien de qualification, les créneaux horaires des CI, les vacances scolaires et d'autres dates fixes.

Une fois le "cadre général" en place, on attribue les compétences opérationnelles aux départements ou aux semestres. Il est possible de les attribuer plusieurs fois. L'attribution des compétences opérationnelles peut être adaptée à tout moment pendant l'apprentissage en raison de changements dans l'entreprise ou du niveau de formation de l'apprenti. Tant le plan d'affectation que la planification de la formation sont établis dans time2learn.

Les compétences opérationnelles décrivent des activités et des aptitudes commerciales. Elles doivent toutes être acquises par les apprentis au cours de leur apprentissage. L'entreprise, l'école et les CI utilisent les compétences opérationnelles comme base pour le programme de formation, le programme scolaire et le programme des cours CI. Lors de l'élaboration du programme de formation, l'entreprise peut - si les circonstances le permettent - chercher à harmoniser les contenus et le déroulement de la formation avec les deux autres lieux de formation. Cela permet d'atteindre un développement optimal des compétences.

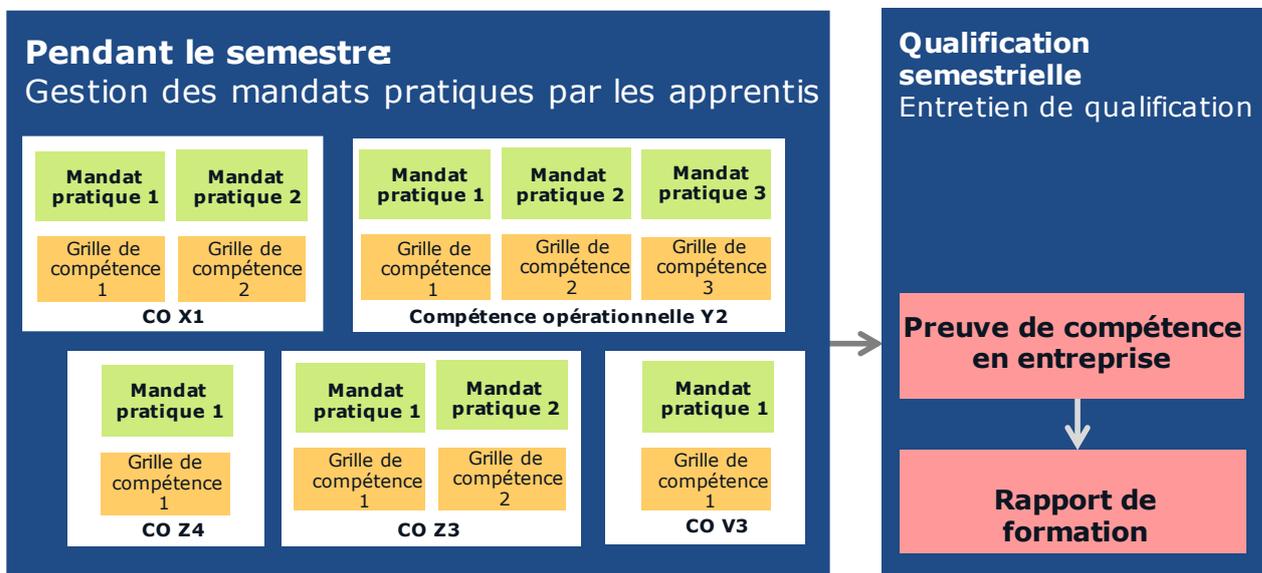
Il y a 21 compétences opérationnelles et, en plus, une ou deux compétences opérationnelles pour les options qui sont formées en dernière année d'apprentissage.

Attention : les compétences opérationnelles A4 et A5 ne sont enseignées qu'à l'EP. Les entreprises ne doivent donc pas fournir de mandats pratiques à ce sujet.

L'apprenti acquiert les compétences opérationnelles à l'aide de mandats pratiques. Pour chaque compétence opérationnelle, la branche a formulé des mandats pratiques que les formateurs pratiques peuvent choisir.

Lors de la planification de la formation, la formatrice et les formateurs pratiques réfléchissent au travail concret qui, dans leur entreprise, correspond à chaque mandat pratique et le consignent dans le programme de formation. Les reformulations nécessaires du point de vue de l'entreprise ou la reformulation des mandats pratiques peuvent également être effectuées dans le cadre de ces travaux préparatoires.

## Formation en entreprise par semestre



- Par semestre X mandats pratiques.
- Toutes les compétences opérationnelles doivent être couvertes pendant la formation
- Bilan et développement à l'aide de la grille de compétences (auto-évaluation et évaluation externe)

Une preuve de compétence en entreprise et un rapport de formation par semestre

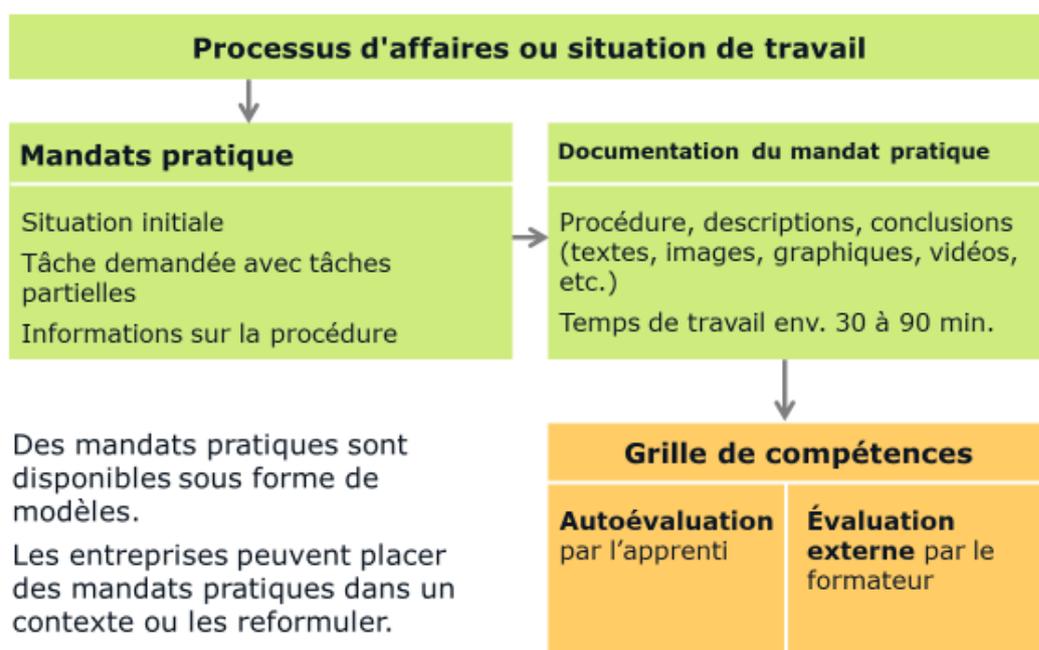
### 3.2 Mandats pratiques en entreprise

Les mandats pratiques sont des mandats de travail confiés aux personnes en formation dans leur quotidien professionnel. Après une introduction minutieuse par le formateur pratique, les personnes en formation exécutent ainsi de manière autonome certaines tâches professionnelles et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles visées. Ils doivent ensuite documenter et réfléchir à leurs expériences et en déduire des mesures d'amélioration. Ils développent ainsi leurs compétences opérationnelles de manière autonome, dans le sens d'un "apprentissage par la pratique".

L'apprenti documente les mandats pratiques traités directement sur la plateforme "time2learn". Il assume la responsabilité de la mise en œuvre et de la documentation du mandat pratique. Si nécessaire, il est soutenu par la formatrice pratique.

Les mandats pratiques se composent d'une situation de départ, de tâches à accomplir et d'indications sur la manière de procéder. Les grilles de compétences avec les questions directrices et les critères de compétence font partie intégrante des mandats pratiques.

La branche Commerce met à disposition des mandats pratiques dans time2learn. Pour chaque mandat pratique, l'entreprise formatrice définit un travail concret qui constitue justement la base du mandat pratique. L'entreprise peut contextualiser chaque mandat pratique - c'est-à-dire donner à l'apprenti des indications spécifiques à l'entreprise - ou, si nécessaire, le reformuler ou le modifier.



Les mandats pratiques avec les questions directrices de la grille de compétences (auto-évaluation et évaluation par des tiers) sont déposés dans time2learn.

Des instructions et d'autres documents d'aide pour la reformulation et le remaniement des mandats pratiques sont publiés sur le site Internet de la branche Commerce.

## Procédure des mandats pratiques pour formateurs pratiques

---

**Préparation** Dans time2learn, le formateur pratique choisit, pour les compétences opérationnelles qui ont été attribuées à son service, les mandats pratiques qui accompagnent les cas d'affaires / les situations de travail dans lesquels il forme l'apprenti.

Le formateur pratique choisit dans le plan de formation de l'entreprise dans time2learn le mandat pratique que l'apprenti va traiter.

Lors du choix, il faut veiller à ce que le cas d'entreprise / la situation de travail soit approprié(e), afin que l'apprenti puisse y effectuer des tâches pratiques correspondant à ses capacités.

---

**Déroulement** La formatrice pratique s'assoit avec l'apprentie. Elle lui explique l'objectif et la procédure à suivre dans le cadre du mandat pratique. L'introduction comprend également une instruction sur les travaux à effectuer, l'importance de l'auto-évaluation et clarifie les attentes envers la personne en formation. Le temps à disposition pour la mise en œuvre et la documentation est fixé. Le moment de la remise du mandat pratique documenté est fixé en commun.

Pendant l'exécution du mandat pratique, l'apprentie est accompagnée par la formatrice pratique. Les questions sont clarifiées et une aide est apportée si nécessaire.

La mise en œuvre du mandat pratique est documentée par l'apprentie, **l'autoévaluation** est effectuée et les deux sont soumises au formateur pratique.

La formatrice pratique saisit **l'évaluation externe** et consigne les points forts et le potentiel d'amélioration en cas de faiblesses de l'apprentie. Elle est mise à la disposition de l'apprentie en vue de la préparation de l'entretien d'évaluation.

---

**Retour** La formatrice pratique convient avec l'apprentie de la date de l'entretien d'évaluation.

Lors de l'entretien d'évaluation, l'apprentie reçoit un feed-back différencié : d'une part sur le traitement et d'autre part sur la documentation du mandat pratique.

---

### Remarques concernant les mandats pratiques

Il est aussi possible de traiter un mandat pratique plusieurs fois, p.ex. dans un autre semestre ou autre secteur de travail.

Le cas échéant, d'autres personnes qui ont accompagné l'apprenti dans son quotidien professionnel peuvent être impliquées dans l'évaluation externe.

## **Procédure pour les mandats pratiques des apprentis**

---

<b>Préparation</b>	La formatrice pratique attribue à l'apprentie les mandats pratiques dans time2learn pour le semestre, comme cela a été défini dans le programme de formation en entreprise.
<b>Déroulement</b>	<p>L'apprentie et le formateur pratique s'assied ensemble. Elle reçoit des instructions sur la manière de traiter les mandats pratiques définis. L'objectif, le traitement, le délai ou tout ce qui n'est pas déjà écrit dans le mandat pratique et, les éventuelles questions doivent être clarifiés.</p> <p>L'apprentie établit une documentation sur le traitement du mandat pratique, où elle peut consigner ses connaissances, sa démarche lors du traitement au moyen de vidéos, de textes, de mémos vocaux, de graphiques et de photos.</p> <p>Après la réalisation du mandat pratique, l'apprentie procède à une auto-évaluation et la remet au formateur pratique.</p> <p>Ensuite, le formateur pratique saisit l'évaluation externe et la met à la disposition de l'apprentie pour la préparer à l'entretien d'évaluation.</p>
<b>Retour</b>	Le jour X a lieu l'entretien d'évaluation, au cours duquel l'apprenti reçoit un feed-back différencié. L'apprenti peut suivre l'évaluation à l'aide de ses notes et de sa documentation, poser des questions et prendre des notes afin de continuer à suivre son évolution.

---

### **3.3 Grilles de compétences**

Les grilles de compétences permettent de visualiser le développement d'une personne en formation lors de l'acquisition des compétences opérationnelles. Elles servent à faire le point et contiennent des questions directrices avec des critères de compétence pour l'auto-évaluation par l'apprenti et l'évaluation externe par le formateur pratique.

#### **Pourquoi une auto-évaluation et une évaluation externe est-elle raisonnable ?**

Les auto-évaluations et les évaluations externes sont importantes pour un développement ciblé des compétences. Elles mettent en évidence les points forts et les points faibles des apprenants et soutiennent ainsi la planification ciblée des mesures de développement ultérieures.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe de l'acquisition des compétences constituent la base des entretiens de qualification qui suivent et de la justification dans le rapport de formation à la fin du semestre.

#### **Preuve de compétences pour les formateurs pratiques et les apprentis**

---

**Preuve de compétences**

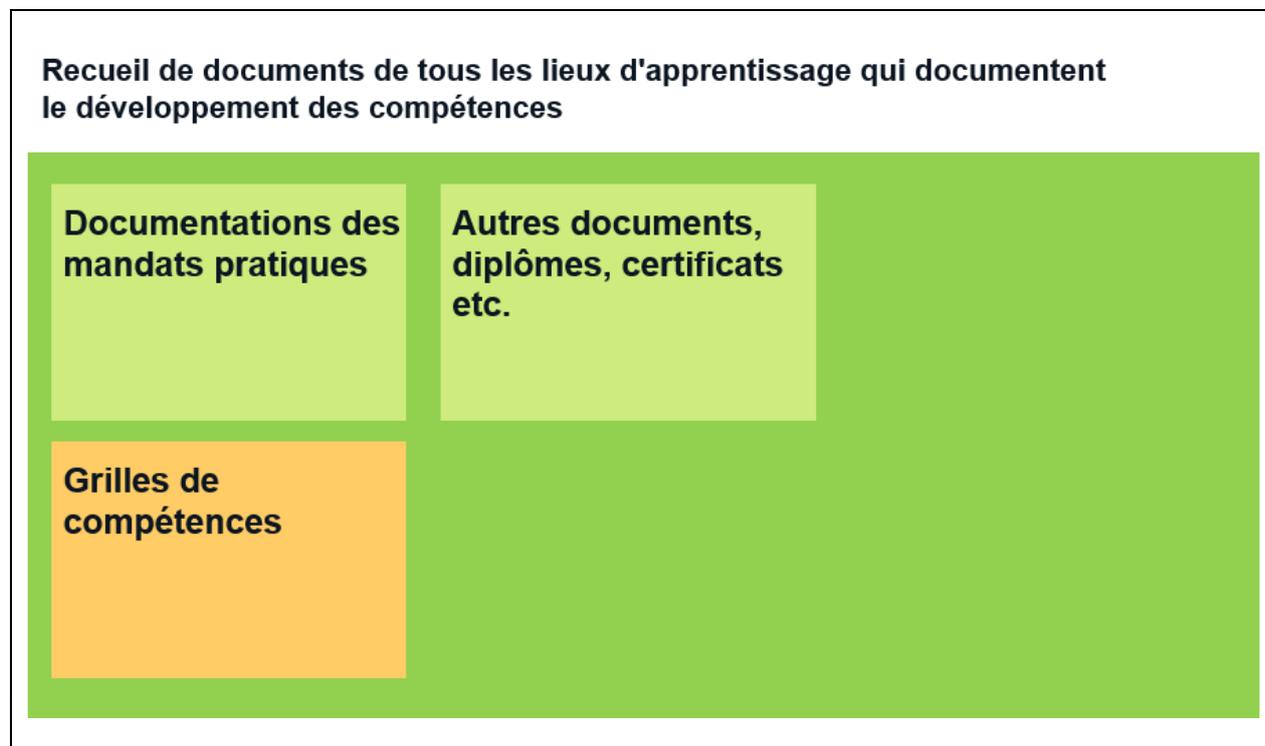
La formatrice pratique convient avec l'apprenti d'une date pour le bilan. Un à plusieurs preuves de compétences peuvent avoir lieu par semestre. Ceux-ci peuvent porter sur toutes les compétences opérationnelles de la période d'affectation ou seulement sur certaines d'entre elles.

Lors du bilan, le formateur pratique et l'apprenti discutent comment ce dernier a atteint les compétences opérationnelles et des domaines dans lesquels il peut encore s'améliorer.

Le dialogue permet d'échanger les impressions de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe. Les réflexions sont également intégrées à l'entretien de qualification à la fin du semestre.

---

### 3.4 Dossier de formation / portefeuille personnel



Pendant la formation en entreprise, les apprentis consignent dans time2learn tous les travaux essentiels en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir. Ce dossier de formation est contrôlé par la formatrice pratique au moins une fois par semestre. Elle voit dans le dossier de formation le déroulement de la formation et l'engagement personnel des apprentis.

Le dossier de formation est établi sous forme d'un portefeuille personnel (recueil de documents).

Les apprentis

- documentent leurs expériences lors du développement des compétences opérationnelles. Ils le font par le biais de la documentation des mandats pratiques
- décrivent des projets ou activités dépassant leurs compétences opérationnelles ou celles de l'employé/e de commerce ;
- justifient leurs compétences dans différents domaines à l'aide de certificats formels, p.ex. certificats de langues ;
- présentent ce qui les distingue ou quelles compétences supplémentaires ils possèdent - en dehors de leur quotidien professionnel ;
- peuvent disposer de leur portfolio personnel sous forme électronique à la fin de leur apprentissage.

### 3.5 Preuve de compétences en entreprise, rapport de formation et entretien de qualification

A la fin de chaque semestre, les résultats du développement des compétences sont résumés dans la preuve de compétences en entreprise et dans le rapport de formation. Les mandats pratiques documentés avec les grilles de compétences remplies (auto-évaluation et évaluation par des tiers) en constituent la base. Sur cette base, les objectifs et les mesures de développement sont fixés pour le semestre suivant.

L'évaluation des apprentis se fait selon les critères suivants :

- Compétences opérationnelles acquises (pondéré quatre fois)
- Réflexion des qualités et faiblesses
- Déduire les conclusions
- Faire preuve de motivation et d'initiative personnelle
- Collaboration active interne et externe

Chaque critère est évalué et justifié par une note de 0 à 3 points. Chaque preuve de compétence donne lieu à une note d'expérience en entreprise.

Le rapport de formation contient l'évaluation du comportement au travail et de la documentation de l'apprenti. L'apprenti évalue la formation dispensée par l'entreprise formatrice. L'entreprise formatrice et l'apprenti se fixent des objectifs pour la prochaine période d'évaluation et définissent des mesures.

Entretien de qualification à la fin du semestre	
<p><b>Preuve de compétence en entreprise</b></p> <p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Compétences opérationnelles acquises</li><li>• Réflexion des qualités et faiblesses</li><li>• Enseignements correspondants</li><li>• Faire preuve de motivation et d'auto-initiative</li><li>• Collaboration active interne et externe</li></ul> <p><b>Note:</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4,5</span></p>	<p><b>Rapport de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Performance</li><li>• Dossier de formation</li><li>• Évaluation de la formation par la personne en formation</li><li>• Objectifs et mesures pour le prochain semestre</li></ul>

L'entretien de qualification avec les apprentis permet de discuter de leur niveau de compétence actuel, de leurs forces et de leurs faiblesses et de définir les objectifs du semestre suivant. L'entretien de qualification crée de la transparence et de l'engagement pour les deux parties et constitue donc un jalon important dans le cadre de la formation en entreprise.

## Procédure

### Préparation formatrice pratique (formatrice professionnelle)

---

<b>Étape 1</b>	Le formateur pratique convient avec l'apprenti de la date de l'entretien de qualification. Il s'assure que tous les documents nécessaires (mandats pratiques avec les grilles de compétences remplies, dossier de formation) sont disponibles au préalable.
<b>Étape 2</b>	Le formateur pratique se fait une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences de l'apprenti. Il consulte les mandats pratiques documentés et les résultats des grilles de compétences et, si nécessaire, demande un feed-back à ses collègues.
<b>Étape 3</b>	La formatrice pratique prépare le rapport de formation et évalue le comportement au travail et la documentation de la personne en formation. Elle esquisse les objectifs et les mesures qu'elle juge utiles pour la prochaine période d'évaluation. La formatrice pratique attribue 0, 1, 2 ou 3 points aux cinq critères d'évaluation <u>de la preuve de compétence</u> en entreprise et justifie son attribution de points. Le nombre total de points est ensuite calculé et la note d'expérience (uniquement des notes entières et des demi-notes) est fixée.
<b>Étape 4</b>	La formatrice pratique prépare l'entretien à l'aide d'un scénario d'entretien.

---

### Déroulement

---

<b>Étape 1</b>	La formatrice pratique donne à l'apprentie un aperçu de l'objectif et du déroulement de l'entretien.
<b>Étape 2</b>	La formatrice pratique commence par les cinq critères d'évaluation <u>de la preuve de compétence</u> en entreprise, justifie l'évaluation de chaque critère et communique à l'apprenti la note d'expérience en entreprise.
<b>Étape 3</b>	Dans le dialogue, les deux interlocuteurs font une rétrospective du semestre écoulé. Il s'agit d'évoquer les points forts de l'apprenti et ce qui a déjà été réalisé, mais aussi les faiblesses encore présentes et les possibilités d'amélioration. La formatrice pratique prend également position sur le comportement au travail et le dossier de formation. Elle reçoit l'évaluation de la formation de l'apprenti.
<b>Étape 4</b>	Le formateur pratique définit avec l'apprentie les objectifs et les mesures pour le semestre suivant, qui seront consignés dans le rapport de formation.
<b>Étape 5</b>	Le formateur pratique est responsable du fait que le rapport de formation soit entièrement rempli et signé (formateur pratique, personne en formation ainsi que son représentant légal si la personne en formation n'a pas encore atteint la majorité).

---

### Suivi

Le formateur pratique ainsi que l'apprenti mettent en œuvre les mesures convenues pour le semestre suivant.

---

### Remarques

Les notes liées à la preuve de compétences de l'entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.

Sur demande, le rapport de formation doit être présenté à la surveillance de la formation cantonale.

### **Préparation apprentis**

---

<b>Étape 1</b>	L'apprenti est informé de la date de l'entretien de qualification.
<b>Étape 2</b>	L'apprenti se fait une idée de son processus d'apprentissage et du développement de ses compétences. Il examine à nouveau ses mandats pratiques, ses auto-évaluations et les évaluations externes.
<b>Étape 3</b>	L'apprenti prépare son évaluation de la formation pour le rapport de formation. Il esquisse des objectifs et des mesures qu'il juge utiles pour la prochaine période d'évaluation.
<b>Étape 4</b>	L'apprenti se prépare à l'entretien.

---

### **Déroulement**

---

<b>Étape 1</b>	L'apprentie est invitée à l'entretien et reçoit un aperçu de l'objectif et du déroulement de l'entretien.
<b>Étape 2</b>	L'apprentie obtient la note de la preuve de compétence en entreprise avec la justification.
<b>Étape 3</b>	Dans le dialogue, les deux interlocuteurs font une rétrospective du semestre écoulé. Il s'agit d'évoquer les points forts de l'apprenti et ce qui a déjà été réalisé, mais aussi les faiblesses encore présentes et les possibilités d'amélioration. La formatrice pratique prend également position sur le comportement au travail et les dossiers de formation. L'apprenti donne son évaluation de la formation.
<b>Étape 4</b>	Ensemble, ils fixent les objectifs et les mesures pour le semestre suivant et les consignent dans le rapport de formation.
<b>Étape 5</b>	L'apprenti ou son représentant légal (si l'apprenti n'est pas encore majeur) signe le rapport de formation.

---

### **Suivi**

---

	L'apprentie met en œuvre les mesures convenues pour le semestre suivant.
--	--

---

## 4. Cours interentreprises

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	
CI	CI	CI	CI	CI	CI
Bases Communication	Achat Sourcing	Logistique	Marketing Vente	Commerce internationale	RH PQ
2 jours	2 jours	2 jours	2 jours	4 jours	

12 jours CI au total

Un cours interentreprises CI est organisé durant chacun des semestres 1 à 4, deux CI sont organisés au semestre 5 (12 jours de CI au total). Au semestre 6, il n'y a pas de CI.

L'objectif des cours interentreprises consiste à préparer de manière optimale les personnes en formation au travail en entreprise. Les CI enseignent des connaissances approfondies de la branche et traitent d'autres thèmes. Chaque CI est consacré à des sujets principaux, comme "Bases - Communication" dans le cours interentreprises du début de la formation initiale.

Un CI est réparti en plusieurs phases : phase de préparation, cours en présentiel et phase de suivi. Les phases de préparation et de suivi sont considérées comme du temps de travail.

Deux preuves de compétences sous forme d'examens écrits et de travaux de projet sont intégrés dans les cours interentreprises. Les contenus des cours interentreprises sont pertinents pour les examens.

## 5. École professionnelle

### Formation à l'école professionnelle

Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage ((à l'exception de la maturité professionnelle comme indiqué à la page 6). En plus des contenus d'apprentissage communs, les possibilités d'individualisation suivantes sont proposées :

Domaine à choix en 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	Option en 3 <sup>ème</sup> année d'apprentissage
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deuxième langue nationale ou l'anglais</li><li>• Travail de projet individuel dans la deuxième langue nationale ou en anglais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Langue nationale</li><li>• Langue étrangère</li><li>• Finances</li><li>• Technologie</li></ul>

### Domaine obligatoire pour les langues étrangères

Deux domaines obligatoires sont proposés pour approfondir les connaissances en langues étrangères.

#### 1. Deuxième langue nationale ou l'anglais

Les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau de langue visé : B1

#### 2. Travail de projet individuel

Ce domaine obligatoire doit être réalisé dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément de la langue étrangère obligatoire. Les personnes en formation travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, de préférence également dans un groupe de travail qui ne se limite pas aux frontières linguistiques ou nationales. Ils se familiarisent avec de nouveaux thèmes, analysent les faits, mettent en réseau les connaissances et élargissent leurs capacités de gestion de projet.

Avant le début de la formation, l'entreprise formatrice communique à l'école professionnelle, pour chaque apprenti, le domaine optionnel choisi pour la deuxième langue étrangère.

### Possibilités d'approfondissement avec options

En troisième année d'apprentissage, les apprentis ont la possibilité d'approfondir certains domaines de compétences opérationnelles. Les quatre options suivantes sont proposées :

**Langue nationale** : mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des négociations dans la langue nationale parlée dans la région.

**Langue étrangère** : mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des négociations exigeantes en anglais ou dans une deuxième langue nationale.

**Finances** : effectuer des tâches comptables et collaborer à la gestion des salaires et à l'établissement des comptes annuels.

**Technologie** : Mettre en place et gérer des banques de données et des systèmes de gestion de contenu, assister les collaborateurs lors de l'introduction de banques de données et de

## **Employé-e de commerce CFC**

Branche Commerce

logiciels et résoudre les problèmes correspondants. Analyser de grandes quantités de données à l'aide de programmes appropriés et préparer les résultats.

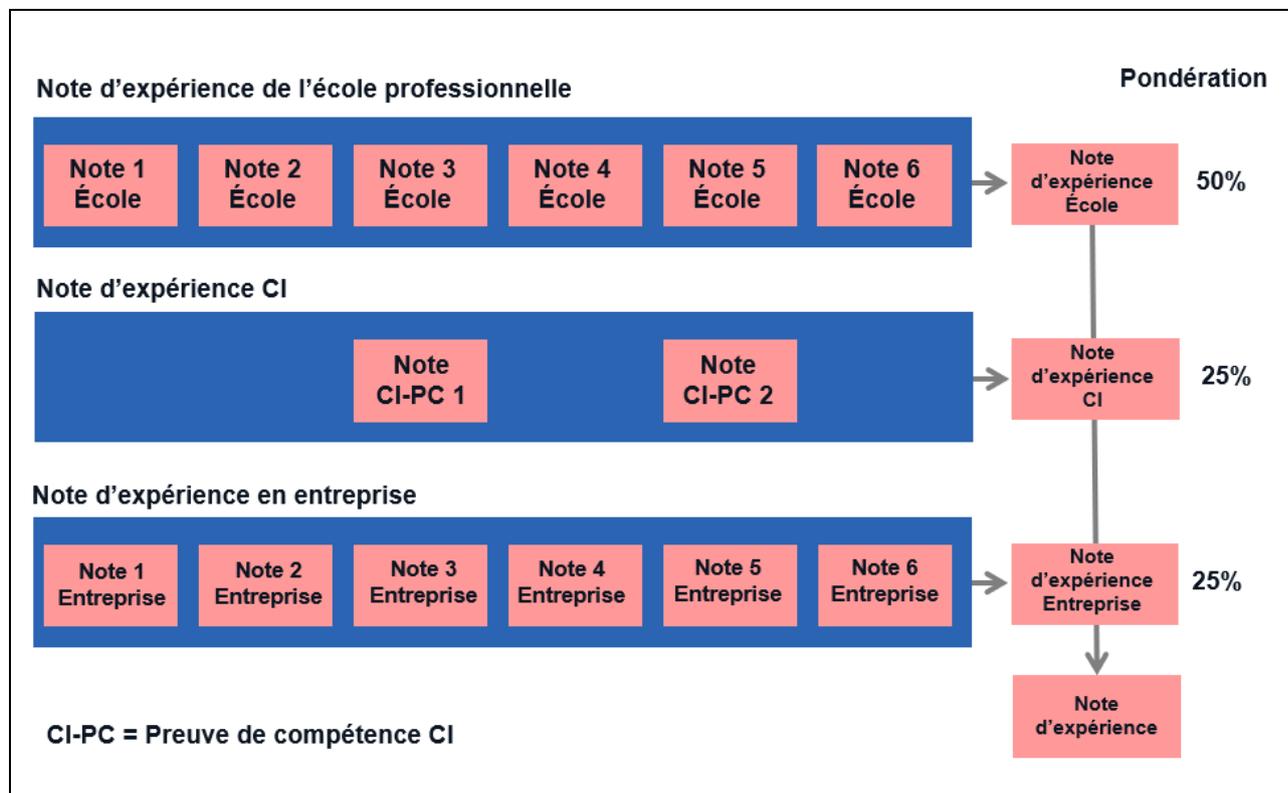
Pendant la deuxième année de formation, l'entreprise formatrice communique à l'école professionnelle l'option choisie pour chaque apprenti.

### **Maturité professionnelle**

Les personnes en formation suivront les études de la maturité professionnelle selon le plan d'étude cadre de la maturité professionnelle.

## 6. Procédure de qualification

### 6.1 Note d'expérience



#### Détermination de la note d'expérience

Dans les trois lieux de formation, les apprentis obtiennent des notes d'expérience. La note d'expérience se compose de la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours interentreprises et de l'entreprise.

Lieu de formation	Détermination de la note d'expérience	Pondération
<b>École professionnelle</b>	La note d'expérience de l'école professionnelle est la moyenne de 6 notes semestrielles.	50 %
<b>Cours interentreprises</b>	La note d'expérience des cours interentreprises est la moyenne des deux preuves CI.	25 %
<b>Entreprise</b>	La note d'expérience en entreprise est la moyenne de 6 preuves de compétence en entreprise.	25 %

## 6.2 Procédure de qualification en entreprise

Dans le domaine de qualification "travail pratique", un travail dirigé sur un cas spécifique à la branche est utilisé. Le candidat doit montrer qu'il est capable d'exécuter les tâches demandées de manière professionnellement correcte et adaptée aux besoins et à la situation. L'examen dans le domaine de qualification "travail pratique" se déroule dans la langue nationale locale et dans un lieu central choisi par la branche de formation et d'examens définie dans le contrat d'apprentissage. Le travail dirigé sur un cas spécifique à la branche est réalisé oralement et peut comporter des tâches partielles écrites.

Les candidats reçoivent une situation de départ spécifique à la branche, correspondant à une situation quotidienne typique de leur branche de formation et d'examen respective, qui se concentre par exemple sur les besoins des clients, les solutions ou les processus spécifiques à la branche. La personne candidate dispose d'un créneau horaire de 30 minutes maximum pour l'initiation et la préparation. Le travail pratique dure 50 minutes et est dirigé par au moins deux expertes ou experts aux examens EXP. Aucune pause n'est prévue entre la préparation du cas et le temps d'examen, ni pendant l'examen. Le traitement du cas requiert des compétences opérationnelles si possible dans tous les domaines de compétences opérationnelles A - E (à l'exception de l'option choisie et du domaine à option).

## 6.3 Calcul des notes

Domaines de qualification :	Pondération
Pratique/oral (PQ en entreprise) : 50 minutes	30%
École professionnelle : Connaissances professionnelles et de culture générale : 4 h 45 min.	30%
Note d'expérience (en entreprise, au CI, à l'école professionnelle)	40%

### Conditions de réussite

La procédure de qualification est considérée comme réussie si :

- le domaine de qualification « travail pratique » est taxé d'une note de 4 au minimum ;
- le domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est taxé d'une note de 4 au minimum ; et
- si la note globale est d'au moins 4.

### Pondération

Les différents domaines de qualification sont pondérés de la manière suivante :

- Travail pratique (PQ en entreprise) 30%
- École professionnelle 30%
- Note d'expérience 40%

## 7. Annexe

### 7.1 Termes et explications

Termes	Explication
<b>Compétences opérationnelles</b>	<p>A la fin de la formation initiale, l'apprenti dispose de toutes les compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation lui permet, avec ses moyens, d'acquérir les compétences opérationnelles. Les entreprises formatrices les placent dans leur programme de formation et forment l'apprenti aux travaux et activités qui permettent de les acquérir. Certains de ces travaux sont accompagnés d'un mandat pratique.</p>
<b>Mandats pratiques</b>	<p>Le programme de formation en entreprise détermine quel semestre est consacré à l'acquisition de quelle compétence opérationnelle.</p> <p>Au cours de chaque semestre, l'apprenti traite et documente les mandats pratiques que son formateur pratique a choisis en fonction de ses compétences opérationnelles.</p> <p>L'apprenti documente chaque mandat pratique et réfléchit à sa prestation et à l'acquisition de ses compétences dans le cadre de l'auto-évaluation.</p>
<b>Grille de compétence</b>	<p>La grille de compétences avec les questions directrices comprend une auto-évaluation (effectuée par l'apprenti) et une évaluation externe (remplie par le formateur pratique/professionnel). La grille de compétences peut être complétée en permanence pendant tout le semestre et sert également à faire le point. A l'aide de la grille de compétences, l'acquisition des compétences opérationnelles est contrôlée à la fin du semestre.</p>
<b>Dossier de formation</b> (portefeuille personnel)	<p>Collecte des documents, données et informations essentiels pendant la formation.</p> <p>(Par ex. mandats pratiques documentés, travaux et projets spéciaux, certificats et attestations obtenus)</p>
<b>Rapports de formation et preuve de compétences en entreprise</b>	<p>A la fin de chaque semestre, le formateur pratique/professionnel et/ou le formateur mène un entretien de qualification avec l'apprenti. A cette occasion, les prestations du semestre écoulé et les impressions l'apprenti sont discutées, les objectifs et les mesures pour le semestre suivant sont fixés et résumés dans le rapport de formation. En outre, les critères d'évaluation de la preuve de compétence en entreprise sont notés et la note obtenue est consignée. Les mandats pratiques réalisés sont également pris en compte.</p>

---

**Preuve de compétences  
CI**

Les cours interentreprises comportent deux preuves de compétences CI. Les preuves de compétences CI se composent d'examens écrits et d'autres travaux.

---

**Bulletins semestriels de  
l'école professionnelle**

Chaque semestre, l'école professionnelle établit un bulletin semestriel.

---

## 7.2 Aperçu des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

### **7.3 Compétences opérationnelles**

La liste des compétences opérationnelles est publiée sur [www.branche-commerce.ch](http://www.branche-commerce.ch) et dans time2learn.